



Изказване на омбудсмана Мая Манолова по повод бъдещата дейност на новите секторни помирителни комисии

Приветствам създаването на секторните помирителни комисии и възможностите, които дават за доброволно решаване на спорове.

Помирителното производство по ЗЗП е способ за извънсъдебно решаване на спор и след създаването на СПК той ще се отнася и за гражданите, които имат спорове с доставчиците на обществени услуги.

Всекидневно получавам сигнали и жалби срещу доставчиците на обществени услуги. Години наред те са на първо място в институцията сред всички останали. 2015 година не прави изключение – близо 30 % от жалбите са срещу дружествата – доставчици на обществени услуги. Общо жалбите свързани с обществени услуги са 1645 бр., от тях:

топлоснабдяване	378;
електро	307;
мобилни	237;
ВиК	193;
кредитни институции	117;
интернет, телевизия	70;
потребителски спорове	60;
транспорт	43;
застрахователи	14;
пощенски	14;
газоснабдяване	4.

Голяма част от гражданите, които се обръщат към мен, вече са минали през помирително производство по старите правила. И то най-често е приключило безрезултатно. В преобладаващата част от случаите поради невявяването на търговеца производството е прекратено.

Позволих си да извадя статистика за 2014 г. Образувани са 507 помирителни производства като 205 от тях или 36% са прекратени на основание неучастие на търговеца. Това е така поради доброволния характер на помирителното производство - много от търговците досега не отговарят на изпратените покани и не участват в производството. В тези случаи председателят на помирителната комисия няма възможност за избор, а е длъжен да прекрати производството. Достатъчно красноречива е и една друга

статистика – на решените случаи, на случаите, в които е постигнато споразумение. Те са само 70 или 14% от всички. Това дава основание да направим извода, че досега съществуващото помирително производство беше повече от неефективно.

Безспорно новият регламент на помирителното производство е по-добър. Защото, както чухме от презентацията, страните в производството са улеснени чрез онлайн подаването на документи, чрез отпадане на задължението да присъстват на заседанията на комисиите, чрез намаляване на сроковете за решаване на спора в разумни граници и т.н. Явно е, че се полагат усилия за бързо решаване на потребителските спорове и това трябва да бъде адмирирано.

Но! И правилата за новото помирително производство, за новите СПК, пораждаат въпроси и притеснения. Например:

1. Първо и най-важно. Според Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии (СПК) на търговеца се изпраща заявлението на потребителя за започнало помирително производство и търговецът трябва да представи становище и доказателства. В Правилника е записано „трябва“, но не е предвидено какво се случва ако търговецът не представи становище и доказателства. Дали производството се прекратява или помирително споразумение се изготвя и без участието на търговеца? Т.е. отново ефективността на помирителното производство зависи от търговците, от доставчиците на обществени услуги. Те знаят добре правата си - според чл. 183 от ЗЗП участието им е доброволно. Затова, за да не останат потребителите отново излъгани и напразно да си губят времето, предлагам КЗП да инициира кампания, в която търговците, които попадат в обхвата на помирителните комисии, да декларират своята готовност да участват в помирително производство. Списъкът на тези търговци да бъде публикуван на сайта на КЗП.

2. Второ, не е предвидено в състава на СПК да има задължително член с юридическо образование.

Съгласно Правилника за СПК „комисиите решават споровете по справедлив, практичен и пропорционален начин както за потребителя, така и за търговеца въз основа на обективна оценка на обстоятелствата, като надлежно се отчитат правата на страните“. Очевидно е, че за постигането на тази амбициозна цел са необходими арбитри със сериозна юридическа подготовка.

Т.е. добре е поне председателят на СПК да е с юридическо образование, каквото изискване съществува към състава на общите помирителни комисии.

3. Трето, в Правилника е предвидено, че давността се спира при образуване на помирително производство пред обща или секторна помирителна комисия. Освен че е в колизия с общ принцип на облигационното право, това решение не е в интерес и на потребителите, защото реално удължава срока на погасителната давност.

4. И четвърто. Не е ясно как потребителите ще се оправят с многобройните и дублиращи се помирителни способности – процедура за доброволно уреждане на спорове към КЕВР, комисия за платежните спорове, отраслови омбудсмани и др. Възниква въпросът, ако вие сте гражданин, който има проблем с Топлофикация София към кой помирителен орган ще се обърнете – към омбудсман на Топлофикация? Към процедурата за доброволно уреждане на спорове към КЕВР? Към новосъздадените СПК? Или към националния омбудсман? За гражданина е важно да знае кой от тези варианти ще му осигури най-добра и най-ефикасна защита.

Освен това, нека да го кажем ясно. За пореден път у потребителите се създават големи очаквания, че проблемите им с доставчиците на обществени услуги ще бъдат решени. Но присъстващите тук добре знаят, че голяма част от проблемите на гражданите няма как да се решат от новите СПК, защото са регламентирани в общите условия и правилата за работа на дружествата-доставчици, предмет са на трайни лоши практики или са резултат на недобри законодателни решения.

Например - една голяма част от проблемите на гражданите с дружествата-доставчици са на фазата на принудителното събиране на задължения. Често започнало без изобщо да се уведоми длъжника и съпроводено с начисляването на огромни съдебни такси и разноски, юрисконсултски такси и адвокатски възнаграждения, такси на ЧСИ и прочее. Пример: Топлофикация - 300 лв. юрисконсултско задължение пред съд и 350 лв. пред съдебен изпълнител.

Втори пример – задължението на длъжник е дадено на събирач на дългове или е продадено на колекторска фирма. Очевидно СПК не могат да помогнат нито по отношение на силовите прийоми, които използват колекторите, нито по отношение на огромните начислени такси, разноски и юрисконсултски възнаграждения, нито да защитят длъжника от неправомерното му даване на арбитражен съд (в противоречие на закона – без арбитражна клауза). Пример за това са мобилни оператори, ВиК дружества, ЕРП-та, банки.

За съжаление СПК едва ли ще могат да участва в решаването на някои най-често срещани проблеми на гражданите с доставчиците на обществени услуги:

Например:

1. по отношение на топлоснабдяването:
 - относно услугата „Дялово разпределение“ – цената на услугата, избора на фирма за дялово разпределение, условията. Всичко това се решава зад гърба на потребителя - между Топлофикация и топлинните счетоводители – гражданина има само единствено задължение да плаща.
 - начина на изчисляване на т. нар. „такса сградна инсталация“ и „щранг-лира“ - според гражданите за едно и също помещение двукратно се начислява топлоенергия – несправедливо, но, оказва се, законно.
 - няма как да не отбележа и самото задължение за плащане на „сградна инсталация“ – в противоречие на европейското законодателство.
2. По отношение на електроснабдяването – очевидно извън обсега на СПК ще остане практиката да се начислява корекция на ел. енергия за минал период, която според ЕРП-тата е законна.
3. По отношение на ВиК услугите – редът за начисляване на разход за вода „общо потребление“ определено е несправедлив и е предмет на множество жалби, но е записан в Наредба №4 от 2004 г. Следователно и тези жалби няма как да се решават в помирителното производство.
4. По отношение на телефонните услуги – дали включването в сметките на потребителите SMS игри без гражданите да са ги искали е проблем, който може да бъде решен от СПК?

Казвам всичко това, за да предупредя още веднъж, че към новите СПК, новото средство за решаване на спорове, ще има огромни очаквания и надежди от гражданите. Очаквам те да проработят и да оправдаят част от надеждите. А за останалите проблеми, които тормозят гражданите и които са извън обсега на помирителните комисии, използвам случая да призова присъстващите да обединим усилията си за отказ от лошите практики, промени в общите условия и правилата на дружествата, които за нечестни спрямо потребителите и инициране на законодателни промени.

Като омбудсман съм поела този ангажимент към гражданите и очаквам да го изпълним заедно.

